

SKRIPSI

VIVI TJAHYONO

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN ADAM
DI MANYAR KERTOARJO SURABAYA**



NO. TUK	1360/01
TGL	13. 4. 00
PAET	
NO BUKU	FE-m Tja Pla-1
h/p	1 (satu)

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2000**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN ADAM

DI MANYAR KERTOARJO

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Bidang Studi Manajemen

OLEH:

VIVI TJAHYONO

3103095108

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

FEBRUARI 2000

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Vivi Tjahyono NRP 3103095108.

Telah disetujui pada tanggal 4 Maret 2000 Dan dinyatakan LULUS
oleh Ketua Tim Penguji:



Dr. Soedjono Abipraja

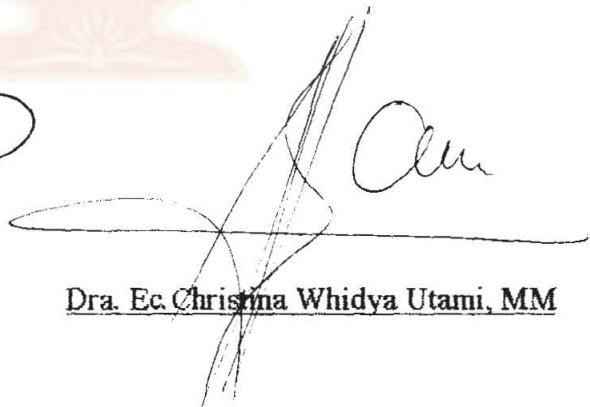
Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Drs. Ec. Rido Tanago, MBA

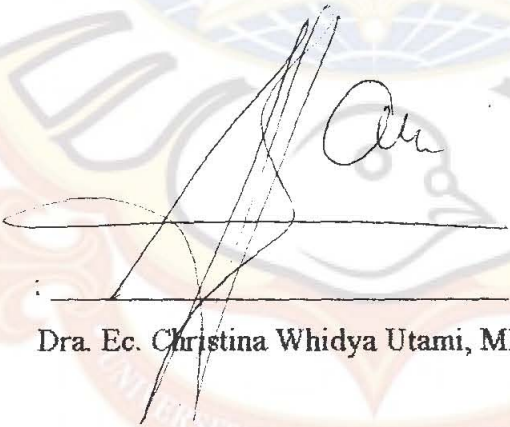


Dra. Ec. Christina Whidya Utami, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Naskah skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya yang ditulis oleh Vivi Tjahyono telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke Tim Penguji.

Pembimbing I :


Dra. Ec. Christina Whidya Utami, MM

Tanggal, 21 Februari 2000

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN ADAM DI MANYAR KERTOARJO SURABAYA”

Adapun penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan perkuliahannya untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran-saran yang berguna dari para pembaca.

Meskipun dalam penulisan skripsi ini penulis telah mencurahkan segenap tenaga dan pikiran sesuai dengan batas kemampuan yang ada, namun jika tanpa adanya bantuan serta saran dari berbagai pihak tidaklah mungkin dapat terwujud skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini sudah selayaknya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Drs. Ec. Rido Tanago, MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

2. Dra. Ec. Christina Widya Utami, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan ketulusan serta penuh pengertian hingga terselesaikannya skripsi ini.
 3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti perkuliahan.
 4. Pimpinan dan para staf Rumah Makan Adam Manyar Kertoarjo Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh informasi dan data guna penyusunan skripsi ini.
 5. Orang tua, kakak serta adik penulis yang telah memberikan doa restu serta dorongan baik berupa moril serta spirituil sehingga skripsi ini dapat tersusun.
- Semoga segala kebaikan dari pihak-pihak diatas mendapat balasan dari Tuhan

Yang Maha Esa.

Surabaya, Februari 2000

Penulis .

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Skripsi	5
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Perilaku Konsumen	7
2.1.2. Pengertian Jasa (Layanan)	16
2.1.2.1. Karakteristik Jasa	16
2.1.3. Pengertian Kualitas Layanan	17
2.1.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21

2.1.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.1.6. Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.2. Hipotesis	28
2.3. Model Analisis	29
BAB 3: METODE PENELITIAN	30
3.1. Identifikasi Variabel	30
3.2. Definisi Operasional	34
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1. Jenis Data	35
3.3.2. Sumber Data	35
3.4. Skala Pengukuran	36
3.5. Prosedur Pengumpulan Data	36
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	37
3.6.1. Target dan Karakteristik Populasi	37
3.6.2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ...	37
3.7. Teknik Analisis	37
BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2. Lokasi Perusahaan	45
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.1.4. Kebijakan Bauran Pemasaran Perusahaan ...	48

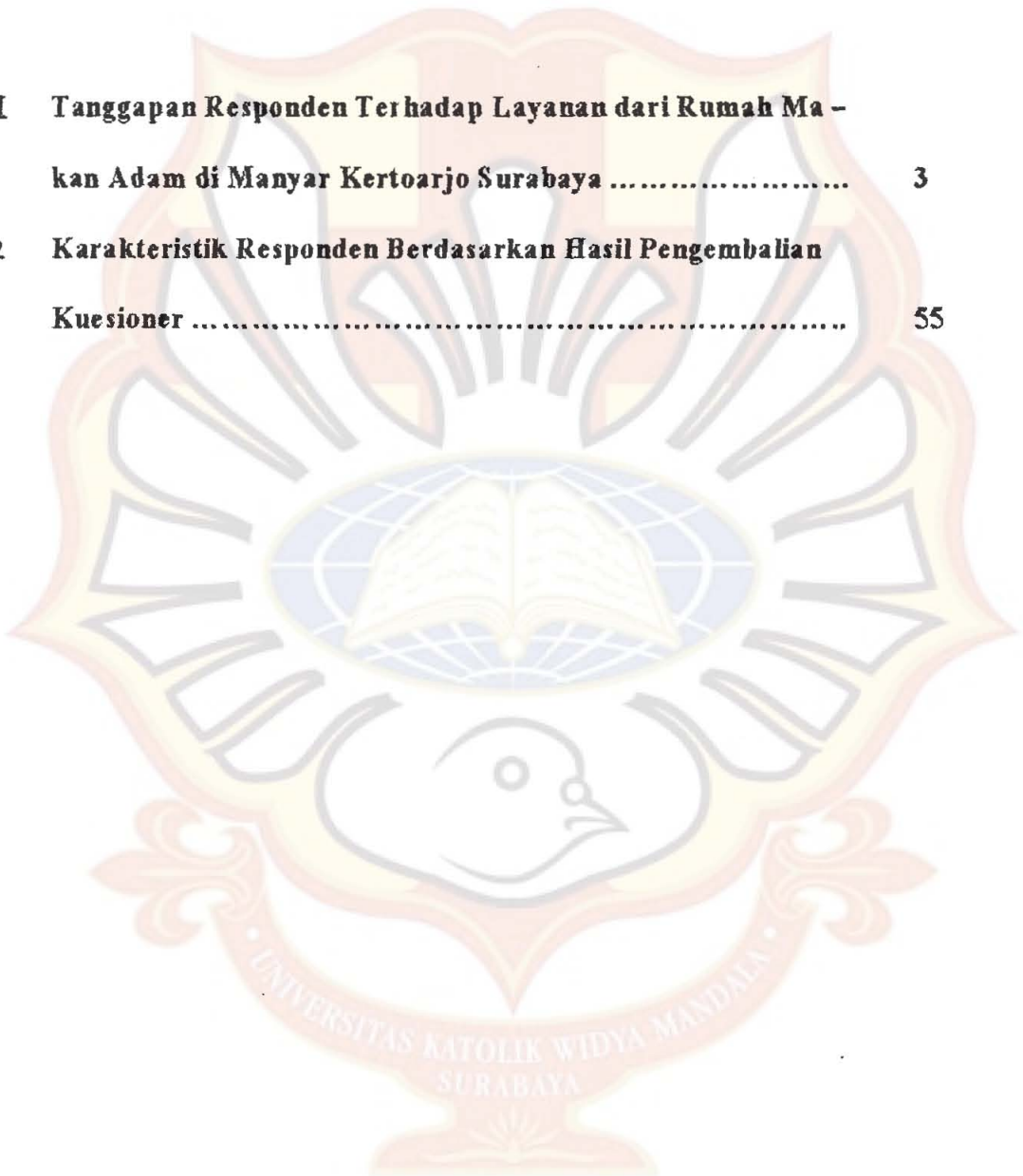
4.1.4.1. Kebijakan Produk	48
4.1.4.2. Kebijakan Harga	49
4.1.4.3. Kebijakan Saluran Distribusi	51
4.1.4.4. Kebijakan Promosi	51
4.1.4.5. Kebijakan Pesaing	51
4.1.5. Tujuan Perusahaan	52
4.2. Deskripsi Data	54
4.2.1. Karakteristik Responden	54
4.2.2. Tampilan Data dan Informasi	55
4.3. Analisis dan Pembahasan Hasil Pengolahan Data ...	57
4.3.1. Regresi Linear Berganda	57
4.3.2. Analisis Korelasi Berganda	58
4.3.2.1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2) .	58
4.3.2.2. Analisis Koefisien Korelasi (R)	59
4.4. Pengujian Hipotesis	60
4.4.1. Uji Signifikansi Regresi Linear Berganda	60
4.4.2. Uji Signifikansi Korelasi Berganda Dengan Menggunakan Uji F	60
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Simpulan	64
5.2. Saran	65

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1	Tanggapan Responden Terhadap Layanan dari Rumah Ma - kan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya	3
2	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Pengembalian Kuesioner	55

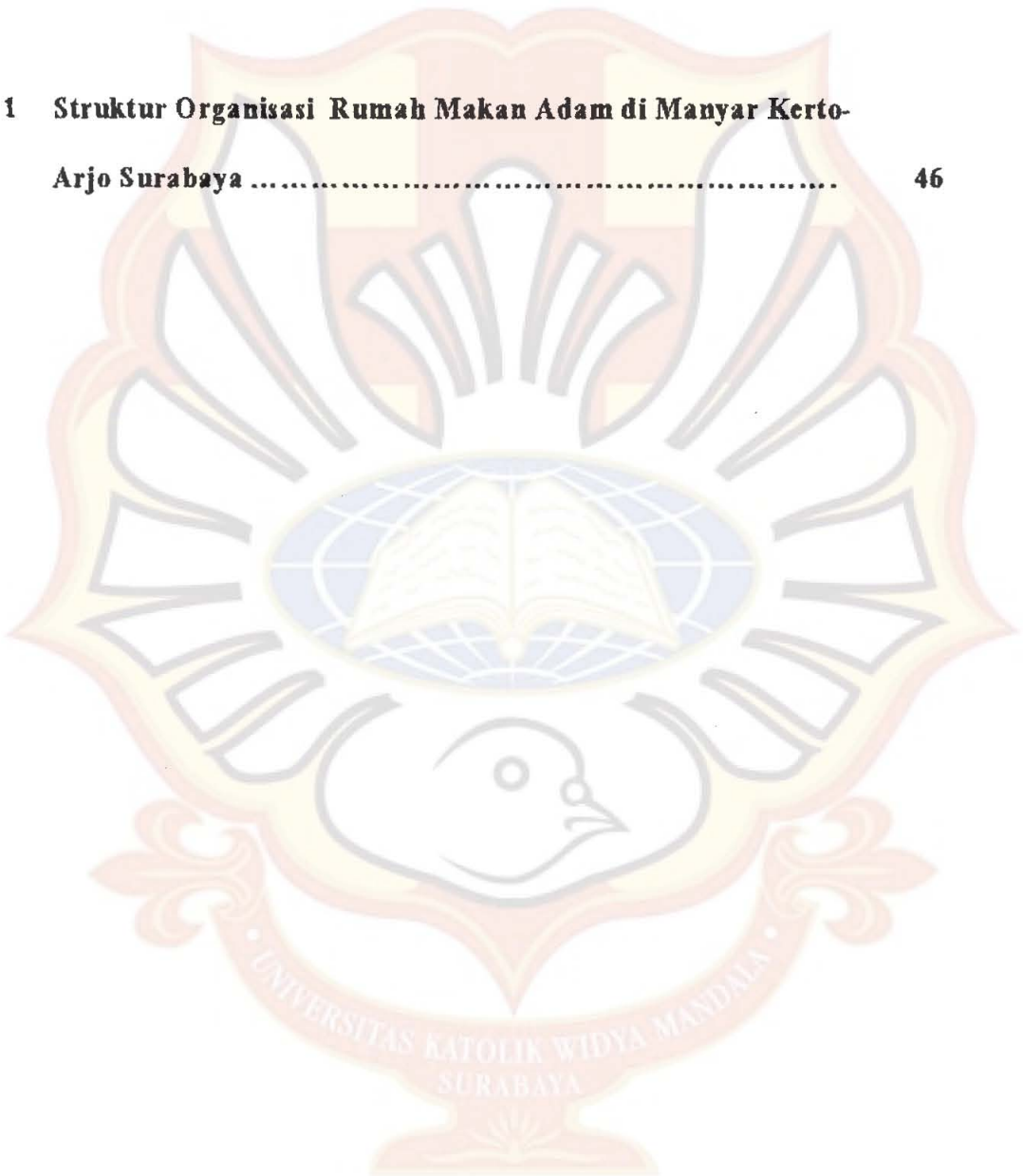


DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | Struktur Organisasi Rumah Makan Adam di Manyar Kerto-
Arjo Surabaya | 46 |
|---|--|----|



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

- 1 **Daftar Kuesioner**
- 2 **Lampiran Microstat**
- 3 **Hasil Pendapat Responden Mengenai Kualitas Layanan
dari Rumah Makan Adam di Surabaya**
- 4 **Hasil Pendapat Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan**
- 5 **Daftar Nilai Kritis Distribusi F (Nilai F Tabel)**

ABSTRAKSI

Dalam penelitian ini, penulis mengambil judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya. Alasan daripada pemilihan judul ini adalah karena kondisi persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan yang sejenis, sehingga apabila perusahaan tetap ingin mempertahankan dirinya dan memenangkan persaingan maka perusahaan yang bersangkutan harus meningkatkan kualitas layanannya. Apabila kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan baik, maka pelanggan akan merasa puas. Hal tersebut akan menguntungkan perusahaan, karena pelanggan yang merasa puas akan terus menggunakan jasa badan usaha tersebut bahkan mungkin akan merekomendasikannya kepada pelanggan yang lain. Oleh karena itu, badan usaha hendaknya memberikan kepuasan yang maksimal untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Untuk mengetahui hal tersebut, penulis menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data yang kemudian diolah dengan menggunakan program Microstat untuk menguji hipotesis yang ada. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut: untuk uji F yang digunakan untuk mengetahui apakah sub-sub variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pelanggan, didapatkan hasil F hitung sebesar 45,215 > F tabel 2,29 sedang untuk koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,6955 dan R sebesar 0,8339. Ini artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi secara serempak oleh sub-sub variabel kualitas layanan sebesar 69,55% sedangkan sisanya sebesar 30,45% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan uji F seperti di atas, maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan dari Rumah Makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya mempengaruhi kepuasan pelanggan di Surabaya adalah benar dan dapat diterima, dimana pengaruh yang terjadi adalah sangat kuat (dapat dilihat dari nilai R sebesar 0,8339). Secara umum, pelanggan menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Makan Adam di Manyar Kertoarjo Surabaya sudah cukup baik.